



**TEB**

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

# SI TË PARASHTRONI NJË ANKESË

**BANKË PËR NJË BOTË NË LEVIZJE!**



**TEB**

BNP PARIBAS JOINT VENTURE



## **ANKESAT APO KOMENTET? SI TË PARASHTRONI ANKESË**

**NE E VLERËSOJMË MENDIMIN TUAJ** - Për bankën TEB SH.A. komunikimi me klientë është i një rëndësie të veçantë, qoftë kur përdoret për t'u përgjigjur pyetjeve tuaja, për të zgjidhur një problem tuajin, apo për të treguar një sukses të arritur së bashku.

**SI BËHET KJO** - Ne jemi të përkushtuar të ju ofrojmë shërbimin më të mirë të mundshëm. I mirëpresim reagimet, komentet dhe mendimet tuaja, dhe ju falënderojmë që punoni me ne.

# NËSE KENI ANKESË OSE HASNI NË NJË PROBLEM LIDHUR ME SHËRBIMET E OFRUARA NGA BANKA

Punonjësit e bankës do të punojnë me ju sa më afër për të gjetur zgjidhjen sa më të mirë. Për të lehtësuar shqyrtimin e problemit tuaj, ju lutem veproni sipas hapave si më poshtë:

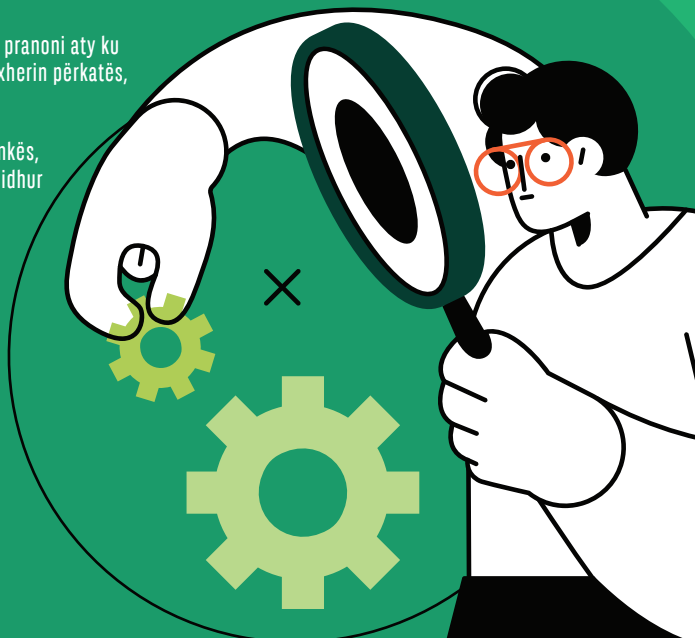
## Hapi 1: Filloni që në burim

Nëse shfaqet një problem, përgjithësisht është më lehtë të kontrollohen faktet dhe të arrihet zgjidhje në pikën ku ka filluar problemi. Kjo thjeshtë mund të jetë thirrje telefonike ose vizitë e shpejtë në degën më të afërt të bankës. Për ta kursyer kohën, mblidhni të gjitha informatat e duhura para se ta bëni kontaktin e parë:

- Mblidhni të gjitha dokumentet përkatëse lidhur me ankesën tuaj, duke i kushtuar vëmendje të veçantë datës (datave).
- Na telefononi ose vizitoni degën më të afërt të bankës TEB SH.A.

Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen që e pranoi aty ku ka filluar problemi, kërkonti të flisni me menaxherin përkatës, mbikëqyrësin ose zyrtarin e lartë të bankës.

Sa më shpejt që kontaktini me zyrtarët e bankës, aq më shpejtë banka mund të gjejë zgjidhje lidhur me kërkesën/ankesën tuaj.



**TEB**

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

# JEMI GJITHMONË TË HAPUR PËR KOMENTE



## Qendra e Thirrjeve



Tel: +383 (38) 230 000

[www.teb-kos.com](http://www.teb-kos.com)

Kujdesi për Klientë [kujdesiklienteve@teb-kos.com](mailto:kujdesiklienteve@teb-kos.com)

Facebook [www.facebook.com/bankaTEB.sha](https://www.facebook.com/bankaTEB.sha)

Instagram [www.instagram.com/bankaTEB.sha](https://www.instagram.com/bankaTEB.sha)

### Hapi 2: Ngriteni ankesën nivel më lartë

Nëse problemi juaj nuk zgjidhet ashtu siç dëshironi pas kontaktit tuaj të parë me bankën, ju inkurajojmë ta ngritni nivelin e ankesës përmes telefonit në qendrën e duhur të dhënë më poshtë

### Hapi 3: Kontaktoni Departamentin e Kujdesit për Klientë

Nëse çështja nuk zgjidhet pasi të jeni këshilluar me qendrën e thirrjeve apo në degën përkatëse, ju inkurajojmë të kontaktoni me Departamentin e Kujdesit për Klientë në TEB SH.A. në adresën elektronike: [kujdesiklienteve@teb-kos.com](mailto:kujdesiklienteve@teb-kos.com).

Ankesën tuaj mund ta dorëzoni edhe personalisht, përmes postës, përmes sistemit të skanimit të kodit (QR Code) të vendosura në të gjitha degët e bankës TEB në Kosovë, përmes Qendrës së Thirrjeve, apo duke plotësuar formularin e ankesave në mënyrë elektronike në web faqë [www.teb-kos.com](http://www.teb-kos.com).

("Si të parashtroni ankesë)" Kujdesi ndaj klientëve - TEB SHA ([teb-kos.com](http://teb-kos.com))

Çdo ankesë do të trajtohet në mënyrë të drejtë dhe të paanshme nga ana a Bankës dhe çdo informatë e pranuar nga Banka gjatë procesit të ankesës do të trajtohet dhe mbahet në mënyrë konfidenciale, dhe do të ndahet vetëm me personelin që kanë nevojë të jenë të njoftuar mbi rastin, me qëllim të trajtimit të ankesës në mënyrë të drejtë dhe korrekte.

# ÇKA NDODH PASTAJ?

## Pranimi i ankesës

Në momentin e pranimit të ankesës suaj, banka do të konfirmojë pranimin e ankesës tuaj me shkrim - nëpërmjet shkresës zyrtare; në formë elektronike apo përmes telefonit (nëse këtë e preferoni).

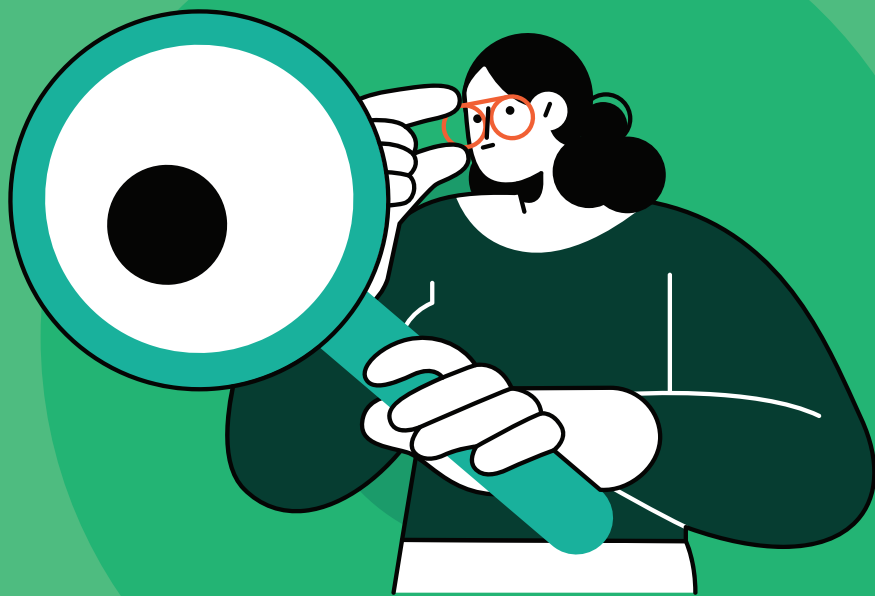
## Trajtimi i ankesës

Ne synojmë ta zgjidhim çështjen sa më shpejtë dhe më drejtë që është e mundur brenda pesëmbëdhjetë(15) ditësh, që nga data e pranimit të ankesës. Megjithatë, disa çështje janë mjaft komplekse dhe kërkojnë kohë shtesë për vlerësim më të detajuar për ta gjetur zgjidhjen e problemit tuaj. Sidoqoftë ne do të jemi në kontakt me ju gjatë gjithë procesit duke ju informuar në vazhdimësi rreth detajeve të ankesës suaj

## Përgjigje në ankesë

Pasi që kemi përfunduar shqyrtimin tonë, ne do të ju ofrojmë përgjigje lidhur me rezultatin e zgjidhjes së ankesës, varësisht kanalit se si është procesuar ankesa juaj.





**NE I KUSHTOJMË RËNDËSI  
TË GJITHA DETAJEVE**

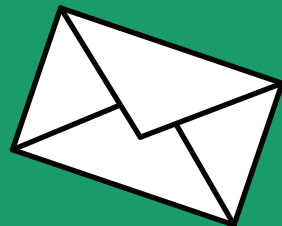
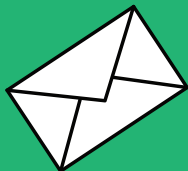
#### Hapi 4: E drejta për ankesë / dorëzimi i ankesës

Nëse pas shqyrtimit të ankesës suaj, nuk jeni të kënaqur me rezultatin e ofruar nga TEB SH.A., ju keni të drejtë të ushtroni ankesë tek autoritet si në vijim:

a) Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës Divizioni i Ankesave të Shfrytëzuesve të Shërbimeve Financiare  
Banka Qendrore e Kosovës Tel: 038 222 055  
E-mail: ankesat@bqk-kos.org Adresa: Garibaldi str. no.33, Prishtinë, Kosovë

b) Autoritete /mekanizma tjera publike për zgjidhje të kontesteve/ankesave

c) Të dorëzoni padi në gjykatë



Banka Qendrore e Kosovës  
Tel: 038 222 055  
E-mail: ankesat@bqk-kos.org  
Adresa: Garibaldi str.  
no.33, Prishtinë, Kosovë





# FORMULAR I ANKESËS

Fushat e shënuara me (\*janë të detyrueshme)

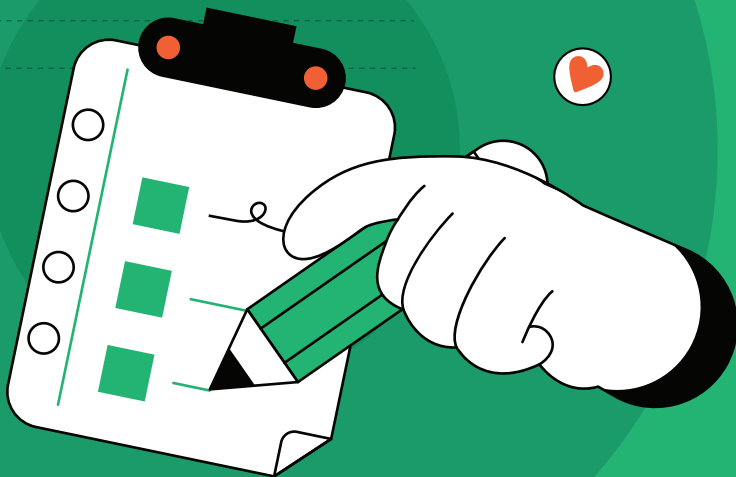
EMRI / MBIEMRI\*

NUMRI PERSONAL  
PËR BIZNESE (NUMRI UNIK)\*

## SI MUND TË JU KONTAKTOJMË

TELEFONI

EMAIL



**Telefoni:** Kontaktoni Qendrën e  
Thirrjeve të bankës: +383 38 230 000

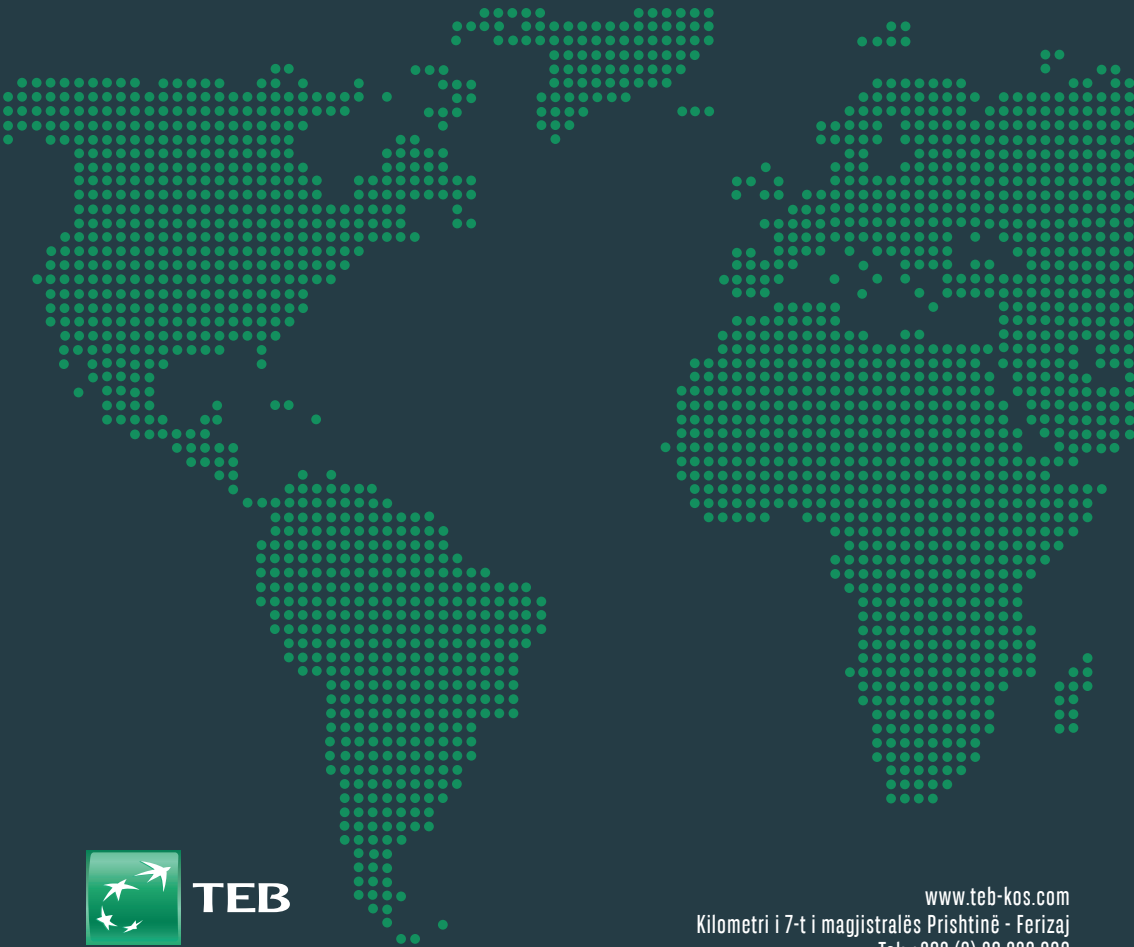
**E-mail:** Na shkruani në  
kujdesiklienteve@teb-kos.com

**Me shkrim:** Paraqit ankesën tuaj përmes sistemit të  
skanimit të kodit (QR Code) të vendosura në degët e bankës TEB

**Website:** Plotësoni dhe dërgoni online Formën e Ankesave që  
gjendet në linkun [www.teb-kos.com](http://www.teb-kos.com)







**TEB**

BNP PARIBAS JOINT VENTURE

[www.teb-kos.com](http://www.teb-kos.com)  
Kilometri i 7-t i magjistralës Prishtinë - Ferizaj  
Tel: +383 (0) 38 230 000